



## Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Kargo di Bandar Udara Juwata Tarakan

### *Quality Analysis Of Cargo Terminal Service At Tarakan Juwata Airport*

**Sitti Subekti<sup>1)</sup> dan Muhammad Herry Purnama<sup>2)</sup>**

Pusat Litbang Perhubungan Udara, Jl. Merdeka Timur no. 5, Jakarta Pusat 10110

email: sitti\_82@yahoo.com, m.herry@yahoo.co.id

#### INFO ARTIKEL

##### **Histori Artikel:**

Diterima: 5 Januari 2015

Direvisi: 25 Februari 2015

Disetujui: 18 Maret 2015

##### **Keywords:**

*Model Servqual, Importance Performance Analysis, Analisis Gap, Customer Satisfaction Index*

##### **Kata kunci:**

*Model Servqual, Importance Performance Analysis, Analisis Gap, Customer Satisfaction Index*

#### ABSTRACT / ABSTRAK

*Air freight transport is a promising business along with the development of the aviation industry in Indonesia. This promising word is indicated with the prospect of air transportation in which both passengers and cargo have positive growth trend so that adequate quality of service is needed. This study was conducted to assess the quality of service of the cargo terminal at Tarakan Juwata Airport based on the perception of service users. This study uses the Servqual model with 5 dimensions consisting of 17 service attributes. There are 37 samples of service users (shippers) who were randomly selected. Importance Performance Analysis, gap analysis and Customer Satisfaction Index were used to analyze the data. The results indicate 4 service attributes requiring high priority in service improvement. Gap analysis of 5 dimensions of service shows a negative value. It means that the performance of the cargo terminal is still below its level of importance. Dimensions of tangible and empathy are the dimensions of service with the highest gap value of -0.93. Customer Satisfaction Index of cargo terminal services is 71.94 % which means that cause for concern from the service provider/the operator of cargo terminal.*

Bisnis angkutan kargo udara merupakan usaha yang menjanjikan sesuai dengan berkembangnya industri penerbangan di Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan prospek angkutan udara yang cukup baik dari sisi pertumbuhan penumpang dan kargo sehingga dibutuhkan kualitas pelayanan yang memadai. Penelitian ini dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan terminal kargo di Bandar Udara Juwata Tarakan berdasarkan persepsi pengguna jasa. Penelitian ini menggunakan *Model Servqual* dengan 5 dimensi yang terdiri dari 17 atribut jasa. Terdapat 37 sampel pengguna jasa (*shipper*) yang terpilih secara acak. *Importance Performance Analysis*, analisis gap dan *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan terdapat 4 atribut jasa yang memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan. Analisis gap terhadap 5 dimensi pelayanan menunjukkan nilai negatif. Hal ini berarti kinerja terminal kargo tersebut masih berada di bawah tingkat kepentingan penggunaannya. Dimensi bukti fisik (*tangible*) dan empati merupakan dimensi pelayanan dengan nilai gap paling tinggi sebesar -0.93. Indeks kepuasan konsumen pelayanan terminal kargo sebesar 71.94% yang berarti memerlukan perhatian (*cause for concern*) dari penyedia jasa/pengelola terminal kargo.

## PENDAHULUAN

Kargo udara di Indonesia berkembang sejalan dengan berkembangnya penerbangan nasional. Pertumbuhan kargo juga didorong oleh semakin kompetitifnya persaingan usaha yang membutuhkan waktu pengiriman produk yang lebih cepat dan tepat waktu. Bandar Udara Juwata merupakan penghubung bagi Bandar udara domestik dan perintis yang ada di Kalimantan Timur bagian utara. Angkutan kargo dan penumpang di Bandar Udara Juwata terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan prospek angkutan udara yang cukup baik dari sisi pertumbuhan kargo dan penumpang sehingga dibutuhkan kualitas pelayanan yang memadai.

Perhatian terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, karena pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan (Sudarno dkk, 2011). Keunggulan kompetitif menjadi suatu kebutuhan penting bagi sukses jangka panjang dan kelangsungan hidup perusahaan (Kuncoro, 2006). Penelitian persepsi pengguna pada dimensi model *SERVQUAL* penting dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan persepsi pengguna jasa terminal kargo udara Bandar Udara Juwata Tarakan. Model *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan /diinginkan (*Expected Service*) (Sudarno, et.al, 20011).

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui (1) Atribut jasa apakah yang penting untuk menilai kualitas pelayanan terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan berdasarkan persepsi pengguna jasa, (2) dimensi pelayanan apakah yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan pelayanan dari penyedia jasa dan (3) bagaimana nilai kepuasan pengguna jasa (CSI) terhadap pelayanan terminal kargo?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) atribut jasa yang penting untuk menilai kinerja pelayanan terminal bandar udara, (2) dimensi pelayanan

yang memerlukan prioritas perbaikan pelayanan dari penyedia jasa dan (3) nilai kepuasan pengguna jasa (CSI) di terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan. Manfaat penelitian ini adalah untuk memberikan saran perbaikan kualitas pelayanan terminal bandar udara pada Bandar Udara Juwata Tarakan sesuai dengan penilaian/persepsi pengguna jasa.

## TINJAUAN PUSTAKA

Jasa adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Nasution, 2005). Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Supranto, 2006). Saleh & Yarahmadi (2013) menyatakan bahwa secara tradisional kualitas dapat dilihat sebagai kesesuaian dengan spesifikasi. Kualitas dapat lebih diterapkan pada perusahaan manufaktur beserta produk-produknya. Kualitas berarti dapat memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas menurut pelanggan seringkali berarti produk yang bagus yaitu berarti harga yang murah (efisien), dan cepat beradaptasi sesuai dengan keinginan pelanggan (*responsiveness*). Nilai pelanggan ditemukan dalam kualitas, harga dan kecepatan (Kuncoro, 2006).

Suska et.al, (2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dijadikan ukuran kinerja dari organisasi. Salah satu model pendekatan kualitas pelayanan yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1990). Ada lima dimensi kualitas jasa (Sudarno, et.al, 2011) yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu hal hal yang nyata secara fisik.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, segera, akurat, dan memuaskan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu sifat yang dapat dipercaya sehingga pelanggan merasa aman dan terbebas dari risiko.
5. *Emphaty* (empati), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

Definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan peraturan perundang-undangan yaitu UU nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan adalah sebagai berikut.

1. Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut kargo, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara.
2. Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun kargo, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.
3. Terminal kargo dan pos adalah terminal untuk melayani kargo dan pos yang berada di wilayah kepabeanean dengan memiliki fasilitas akses ke sisi darat dan sisi udara dipergunakan untuk kendali proses penanganan dan penumpukan kargo dan pos yang siap untuk diangkut dari dan ke pesawat udara,
4. Pelayanan jasa kargo dan pos pesawat udara (PJKP2U) merupakan pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Bandar Udara kepada pemilik/penerima kargo dan pos atau perwakilannya dengan melakukan seluruh proses pengiriman atau penerimaan kargo dan pos meliputi *acceptance*, pembuatan *manifest* kargo dan pos, penumpukan/pembongkaran untuk penerbangan, pelaporan dan penyerahan kepada *airlines/groundhandling*, pendataan

kargo dan pos, pertukaran data elektronik, penumpukan sementara di daerah pabeanean sesuai dengan ketentuan kepabeanean.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa. Kuesioner tersebut terdiri dari 17 atribut jasa untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pengguna. Pengumpulan data primer (kuesioner) menggunakan teknik pengambilan *random sampling*. Teknik *random sampling* merupakan salah satu cara terbaik untuk memperoleh sampel yang dapat mewakili/*representative* untuk populasi. Dasar pokok dari *random sampling* adalah bahwa semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dimasukkan sebagai anggota sampel (Sutrisno, 2004). Pengambilan data dilakukan pada bulan Maret tahun 2014. Lokasi pengambilan sampel dilakukan di terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA), analisis gap dan *Customer Satisfaction Index*. Metode IPA terdiri dari analisis kepentingan (*importance analysis*) dan analisis kepuasan (*performance analysis*) (Oliver dalam ariantono, 2009). Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan diukur dengan skala Likert 5 yaitu sangat penting/puas diberi nilai 5, penting/puas bernilai 4, biasa bernilai 3, tidak penting/tidak puas bernilai 2 dan sangat tidak penting/ sangat tidak puas bernilai 1. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan selanjutnya dipetakan dengan *Importance Performance Grid* (Oliver dalam Ariantono, 2009). Pemetaan faktor-faktor ini menggunakan nilai *mean* dari hasil *importance analysis* dan *performance analysis* yaitu:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

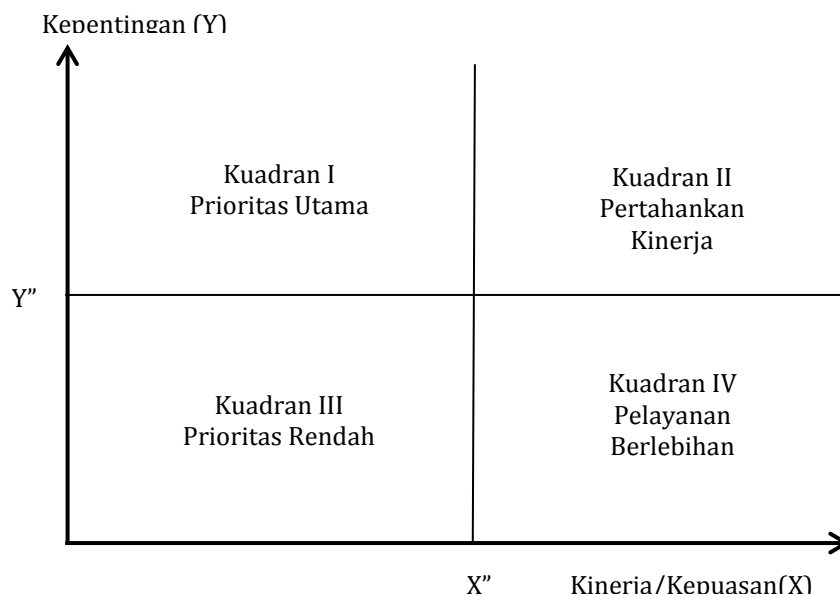
Keterangan:

X=skor rata-rata tingkat kepuasan

Y=skor rata-rata tingkat kepentingan

Xi=skor penilaian tingkat kepuasan  
Yi=skor penilaian tingkat kepentingan,  
n=jumlah responden.

Dengan pemetaan atribut dalam 2 (dua) dimensi, maka faktor-faktor tersebut bisa dikelompokkan dalam salah satu dari 4 (empat) kuadran, yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis perpotongan tegak lurus pada titik (X,Y) dengan X" merupakan rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepuasan seluruh atribut yang diteliti. Nilai Y" adalah rata-rata dari jumlah rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut atau faktor yang diteliti (Oliver dalam Aryantono, 2009). Nilai-nilai atribut jasa/variabel X,Y tersebut disajikan dalam gambar 1 berikut ini (Sudarno dkk, 2011).



### Analisis Gap

Gap yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan selisih antara kinerja dengan kepentingan pengguna terminal kargo. Nilai kepentingan dan kinerja didapatkan dari nilai rata-rata setiap variabel (Sudarno dkk, 2011). Analisis gap digunakan untuk melihat kesenjangan pada dimensi kualitas jasa. Semakin besar skor kesenjangan maka variabel atau dimensi tersebut semakin diprioritaskan untuk diperbaiki (Sudarno dkk, 2011).

### Customer Satisfaction Index (CSI)

Merupakan jenis pengukuran yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen

secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari faktor-faktor yang diukur. Adapun tahapan untuk mengukur *Customer Satisfaction Index* (Oliver dalam Aryantono, 2009) adalah sebagai berikut (1) menghitung *Weighting Factors*, dengan cara membagi nilai rata-rata *importance score* yang diperoleh tiap-tiap faktor dengan total *importance score* secara keseluruhan, (2) nilai *weighting factors* dikalikan dengan nilai kepuasan (*satisfaction score*), sehingga didapatkan *Weighted Score*, (3) *weighted Score* dari setiap faktor, dijumlahkan, hasilnya disebut *weighted average* dan (4) *weighted average* dibagi skala maksimum yang digunakan dalam penelitian,

digunakan dalam penelitian, kemudian dikalikan 100%, hasilnya adalah *satisfaction index*.

### PEMBAHASAN

Analisis data pelayanan terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan dilakukan terhadap 5 (lima) dimensi kualitas jasa yang terdiri dari 17 atribut jasa. Data berasal dari 37 pengguna (*shipper*) di terminal kargo. Tabel 1 berikut ini menyajikan rata-rata tingkat kepentingan atribut jasa terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan.

**Tabel 1** Rata-Rata Tingkat Kepentingan 17 Atribut Jasa Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan

Kode	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
Rel1	Kecepatan pelayanan pemeriksaan kargo	162	4.38
Rel2	Penyampaian catatan/dokumen kargo tanpa kesalahan	166	4.49
Rel3	Layanan yang segera/cepat dalam administrasi kargo	159	4.30
Res1	Pengetahuan dan ketrampilan professional petugas kargo	159	4.30
Res2	Keandalan fasilitas dan peralatan terminal kargo	161	4.35
Res3	Kemudahan dalam memperoleh informasi di terminal kargo (ketersediaan <i>display</i> informasi)	165	4.46
A1	Kejelasan mengenai prosedur layanan kargo	161	4.35
A2	Kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang	171	4.62
A3	Sistem operasional prosedur pelayanan kargo yang efisien	162	4.38
A4	Kejelasan/kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> ) di terminal kargo	157	4.24
E1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	169	4.57
E2	Sikap adil petugas kargo dalam pelayanan kargo	168	4.49
E3	Petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo	166	4.41
T1	Kapasitas terminal kargo untuk menampung kargo yang memadai	163	4.38
T2	Ruang terminal dan area parkir kargo yang bersih	163	4.38
T3	Kesejukan dan kenyamanan terminal kargo bandar udara	154	4.16
T4	Tersedianya fasilitas umum (toilet, mushola, kursi, TV, telepon umum)	160	4.32
Jumlah		2765	74.73
Y"			4.40

Sumber : data primer diolah, 37 responden

**Tabel 2** Rata-Rata Tingkat Kepuasan/Kinerja 17 Atribut Jasa Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan

Kode	Atribut Jasa	Bobot	Rata-Rata
Rel1	Kecepatan pelayanan pemeriksaan kargo	143	3.86
Rel2	Penyampaian catatan/dokumen kargo tanpa kesalahan	142	3.84
Rel3	Layanan yang segera/cepat dalam administrasi kargo	135	3.65
Res1	Pengetahuan dan ketrampilan professional petugas kargo	145	3.92
Res2	Keandalan fasilitas dan peralatan terminal kargo	140	3.78
Res3	Kemudahan dalam memperoleh informasi di terminal kargo (ketersediaan <i>display</i> informasi)	134	3.62
A1	Kejelasan mengenai prosedur layanan kargo	135	3.65
A2	Kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang	128	3.46
A3	Sistem operasional prosedur pelayanan kargo yang efisien	132	3.57
A4	Kejelasan/kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> ) di terminal kargo	126	3.41
E1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	138	3.73
E2	Sikap adil petugas kargo dalam pelayanan kargo	131	3.54
E3	Petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo	131	3.54
T1	Kapasitas terminal kargo untuk menampung kargo yang memadai	126	3.41
T2	Ruang terminal dan area parkir kargo yang bersih	129	3.49
T3	Kesejukan dan kenyamanan terminal kargo bandar udara	126	3.41
T4	Tersedianya fasilitas umum (toilet, mushola, kursi, TV, telepon umum)	121	3.27
Jumlah		2262	61.14
X"			3.60

Sumber : data primer diolah, 37 responden

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui hasil perhitungan bobot dan rata-rata tingkat kepuasan atribut jasa yang paling tinggi bagi pengguna Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan adalah pengetahuan dan ketrampilan professional petugas kargo, kecepatan pelayanan pemeriksaan kargo dan penyampaian catatan/dokumen kargo tanpa kesalahan. Nilai rata-rata dari 3 (tiga) atribut jasa tersebut adalah 3.92, 3.86, dan 3.84. Nilai rata-rata tertimbang dari tingkat kepuasan/kinerja (X") adalah sebesar 3.60.

#### Kuadran Importance Performance Grid

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata tertimbang nilai  $X'' = 3.60$  dan rata-rata tertimbang nilai  $Y'' = 4.40$ . Nilai ini digunakan sebagai sumbu X dan Y untuk membuat kuadran Importance Performance Grid yang disajikan pada Gambar 2 berikut ini.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui 4 (empat) kuadran berikut ini:

#### 1. Kuadran 1

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 1 (satu) memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi tingkat kepuasan/kinerja yang rendah sehingga

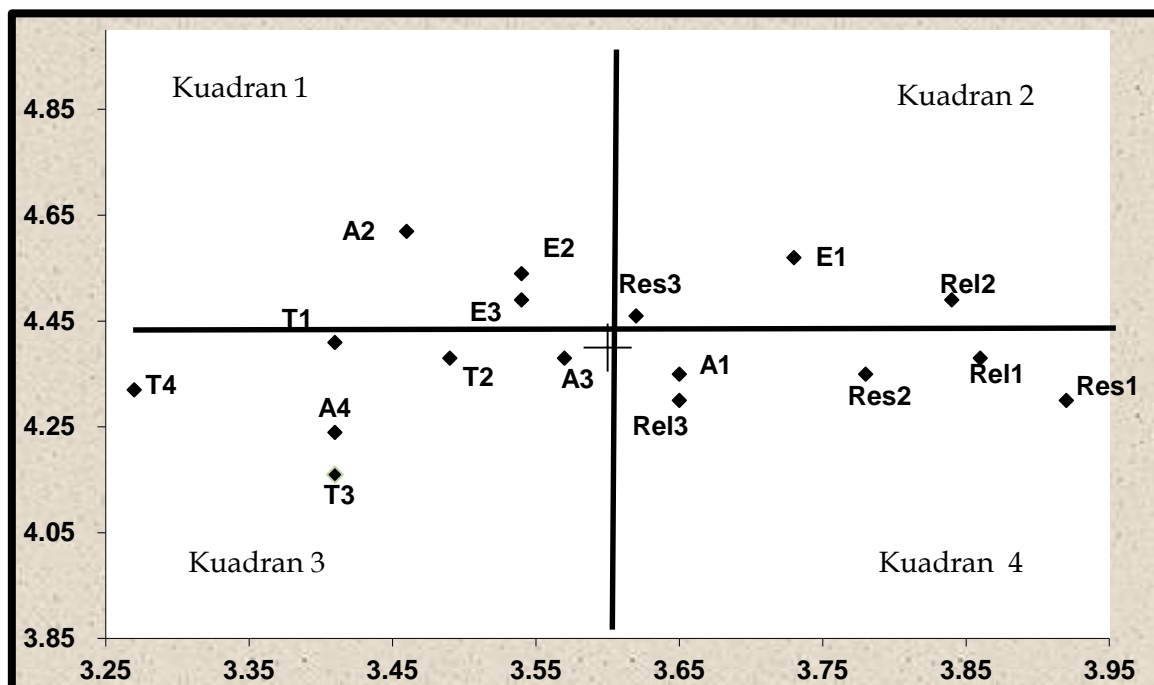
memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan adalah (a) A2 kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang, (b) E2 sikap adil petugas kargo dalam pelayanan kargo, (c) E3 petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo dan (d) T1 kapasitas terminal kargo untuk menampung kargo yang memadai.

#### 2. Kuadran 2

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 2 (dua) memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kepuasan/kinerja yang tinggi pula sehingga harus dipertahankan kinerja pelayanannya adalah (a) Res3 kemudahan dalam memperoleh informasi di terminal kargo (ketersediaan *display* informasi), (b) Rel2 penyampaian catatan/dokumen kargo tanpa kesalahan dan (c) E1 kesopanan dan keramahan petugas bandar udara.

#### 3. Kuadran 3

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 3 (tiga) memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja/kepuasan yang rendah juga yang diberikan (suara *sound system*) di terminal kargo, (c) T2 ruang terminal dan area parkir kargo yang bersih, (d) T3 kesejukan dan



**Gambar 2.** Kuadran Importance Performance Grid Atribut Jasa Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan.



merupakan atribut jasa yang berada dalam prioritas rendah dalam pelayanan adalah (a) A3 sistem operasional prosedur pelayanan kargo yang efisien, (b) A4 kejelasan/kualitas informasi kenyamanan terminal kargo bandar udara dan (e) T4 tersedianya fasilitas umum (toilet, mushola, kursi, TV, telepon umum).

#### 4. Kuadran 4

Atribut jasa yang termasuk dalam kuadran 4 (empat) memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi memiliki tingkat kinerja/kepuasan yang tinggi sehingga dinilai sebagai atribut jasa yang berlebihan dalam pelayanan oleh pengguna adalah (a) A1 kejelasan mengenai prosedur layanan kargo, (b) Rel1 kecepatan pelayanan pemeriksaan kargo, (c) Rel3 layanan yang segera/cepat dalam administrasi kargo, (d) Res1 pengetahuan dan ketrampilan professional petugas kargo dan (e) Res2 keandalan fasilitas dan peralatan terminal kargo.

Berdasarkan tabel 3 diketahui selisih antara kinerja/kepuasan dengan tingkat kepentingan pengguna jasa terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan semua bernilai negatif. Hal ini berarti kinerja terminal kargo masih di bawah tingkat kepentingan penggunaannya. Analisis gap terhadap dimensi pelayanan juga menunjukkan hal sama, 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) dan empati mempunyai nilai gap yang paling tinggi yaitu sebesar -0.93 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan. Bukti fisik dan empati merupakan dimensi yang secara langsung dirasakan oleh pengguna jasa dalam mendapatkan pelayanan kargo, oleh karena itu penyelenggara Bandar Udara harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan dan keramahan petugas dalam pelayanan kargo.

**Tabel 3** Analisis Gap Atribut Jasa Pada Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan.

Kode	Atribut Jasa	X	Y	Gap	Rata-rata Gap Per Dimensi
Rel1	Kecepatan pelayanan pemeriksaan kargo	3.86	4.38	-0.51	-0.60
Rel2	Penyampaian catatan/dokumen kargo tanpa kesalahan	3.84	4.49	-0.65	
Rel3	Layanan yang segera/cepat dalam administrasi kargo	3.65	4.30	-0.65	
Res1	Pengetahuan dan ketrampilan professional petugas kargo	3.92	4.30	-0.38	-0.59
Res2	Keandalan fasilitas dan peralatan terminal kargo	3.78	4.35	-0.57	
Res3	Kemudahan dalam memperoleh informasi di terminal kargo (ketersediaan <i>display</i> informasi)	3.62	4.46	-0.84	
A1	Kejelasan mengenai prosedur layanan kargo	3.65	4.35	-0.70	-0.88
A2	Kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang	3.46	4.62	-1.16	
A3	Sistem operasional prosedur pelayanan kargo yang efisien	3.57	4.38	-0.81	
A4	Kejelasan/kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> ) di terminal kargo	3.41	4.24	-0.84	
E1	Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	3.73	4.57	-0.84	-0.93
E2	Sikap adil petugas kargo dalam pelayanan kargo	3.54	4.49	-1.00	
E3	Petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo	3.54	4.41	-0.95	
T1	Kapasitas terminal kargo untuk menampung kargo yang memadai	3.41	4.38	-1.00	-0.93
T2	Ruang terminal dan area parkir kargo yang bersih	3.49	4.38	-0.89	
T3	Kesejukan dan kenyamanan terminal kargo bandar udara	3.41	4.16	-0.76	
T4	Tersedianya fasilitas umum (toilet, mushola, kursi, TV, telepon umum)	3.27	4.32	-1.05	

Sumber: data primer diolah

**Tabel 4** *Customer Satisfaction Index* Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan

Atribut Jasa	– X	– Y	Weighting Factor	Weighted Score
Kecepatan pelayanan pemeriksaan kargo	3.86	4.38	5.86	0.23
Penyampaian catatan/dokumen kargo tanpa kesalahan	3.84	4.49	6.00	0.23
Layanan yang segera/cepat dalam administrasi kargo	3.65	4.30	5.75	0.21
Pengetahuan dan ketrampilan professional petugas kargo	3.92	4.30	5.75	0.23
Keandalan fasilitas dan peralatan terminal kargo	3.78	4.35	5.82	0.22
Kemudahan dalam memperoleh informasi di terminal kargo (ketersediaan <i>display</i> informasi)	3.62	4.46	5.97	0.22
Kejelasan mengenai prosedur layanan kargo	3.65	4.35	5.82	0.21
Kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang	3.46	4.62	6.18	0.21
Sistem operasional prosedur pelayanan kargo yang efisien	3.57	4.38	5.86	0.21
Kejelasan/kualitas informasi yang diberikan (suara <i>sound system</i> ) di terminal kargo	3.41	4.24	5.68	0.19
Kesopanan dan keramahan petugas bandar udara	3.73	4.57	6.11	0.23
Petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo	3.54	4.41	6.00	0.21
Kapasitas terminal kargo untuk menampung kargo yang memadai	3.41	4.38	5.90	0.20
Ruang terminal dan area parkir kargo yang bersih	3.49	4.38	5.86	0.20
Kesejukan dan kenyamanan terminal kargo bandar udara	3.41	4.16	5.57	0.19
Tersedianya fasilitas umum (toilet, mushola, kursi, TV, telepon umum)	3.27	4.32	5.59	0.19
Total <i>Weighted Score</i>				3.60
<i>Customer Satisfaction Index</i>				71.94

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4 di atas, diketahui nilai CSI pada pelayanan Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan adalah sebesar 71.94%. Pelayanan Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan mempunyai nilai interpretasi CSI yang memerlukan perhatian (*cause for concern*) dari penyedia jasa/pengelola terminal kargo.

## KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian berdasarkan hasil analisis data pelayanan terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan adalah sebagai berikut: terdapat 4 (empat) atribut paling penting yang perlu mendapatkan perhatian utama dari penyelenggara Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan karena memerlukan prioritas perbaikan pelayanan dari penyedia jasa/pengelola terminal kargo bandar udara. Empat atribut jasa yang paling penting tersebut adalah (1) kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang, (2) sikap adil petugas kargo dalam pelayanan kargo, (3) petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo dan (4) kapasitas terminal

kargo untuk menampung kargo yang memadai. Dimensi pelayanan bukti fisik (*tangibles*) dan empati mempunyai nilai gap yang paling tinggi yaitu sebesar -0.93 sehingga harus mendapatkan prioritas perbaikan layanan dari penyedia jasa/pengelola terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan. Pelayanan terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan adalah sebesar 71.94%. Pelayanan Terminal Kargo Bandar Udara Juwata Tarakan mempunyai interpretasi nilai CSI yang memerlukan perhatian (*cause for concern*) dari penyedia jasa/pengelola terminal kargo Bandar Udara.

## Saran

Saran yang diberikan untuk meningkatkan pelayanan terminal kargo khususnya untuk memperbaiki atribut jasa yang memerlukan prioritas utama perbaikan pelayanan dari penyedia/pengelola terminal kargo Bandar Udara Juwata Tarakan adalah sebagai berikut ini:

1. Kompensasi untuk kerusakan atau kargo yang hilang dapat dilakukan dengan memberikan kompensasi ganti rugi kepada pengirim kargo bila terdapat kargo yang



- hilang atau rusak sesuai dengan pasal 7 Permenhub nomor 77 tahun 2011.
2. Sikap adil petugas kargo dalam pelayanan kargo dilakukan dengan meningkatkan kecakapan petugas agar senantiasa tidak membedakan pelanggan dan selalu berupaya untuk tidak diskriminasi kepada semua pelanggan/pengguna.
  3. Petugas kargo yang memahami/peduli terhadap kebutuhan pengguna jasa kargo dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan pelayanan prima dan pelatihan ESQ/kepribadian kepada pegawai.
  4. Kapasitas terminal kargo untuk menampung kargo yang memadai dapat ditingkatkan dengan menambah luas area terminal kargo, area pergudangan dan area/lahan parkir. Selain itu, perlu ditambahkan fasilitas pendukung terminal kargo seperti area pertokoan, TV, kursi, toilet, ATM dan fasilitas umum lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aryantono, Nanang. (2009). Penyusunan Indikator Pelayanan Transportasi Antarmoda di DKI Jakarta, Medan, Surabaya dan Yogyakarta dalam rangka Perwujudan Keterpaduan Transportasi Perkotaan yang Optimal dan Efektif. *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol 21, No. 7.
- J. Supranto, (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, Edisi Ketiga.
- Kuncoro, Mudrajat.(2006). *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Majid, Suharto Abdul. (2009). *Customer Service* dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu. Ghalia Indonesia*. Edisi kedua.
- . (2008). *Manajemen Transportasi. Ghalia Indonesia*. Edisi ketiga.
- Saleh Faraouk, Farzaneh Yarahmadi.(2013). *Personality Traits of Service Providers and Customers Perceptions of Service Quality: The Case of Air cargo services in the United arab Emirates*. International Journal of Marketing Studies. Vol 5 No 5. Published by Canadian Center of Science and Education.
- Sudarno, Agus Rusgiyono, Abdul Hoyyi, Listifadah.(2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. Media Statistika. Vol 4. No 1 Juni 2011 hal 33-45.
- Suska, I Made, N. Budiarta R. M., Gd. Astawa Diputra. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Pas Bandara Internasional Ngurah Rai Dengan Menggunakan Model Servqual*. Jurnal Spektran, Vol 1 No 1 Januari 2013.
- Sutirno Hadi. (2004). *Metodologi Research*. Penerbit Andi. Jilid Ketiga
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service, Quality & Satisfaction*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Undang Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

